



NGHIÊN CỨU XÂY DỰNG HỆ THỐNG HỖ TRỢ HÀNH CHÍNH TRỰC TUYẾN CHO SINH VIÊN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ, ĐẠI HỌC HUẾ

Phạm Anh Huy¹, Trần Nguyên Phong², Nguyễn Thị Hiền¹,
Nguyễn Thị Thảo Trang¹, Nguyễn Thị Nam¹

¹Trường Đại học Ngoại Ngữ, Đại học Huế - 57 Nguyễn Khoa Chiêm, Huế, Việt Nam

²Trường Đại học Khoa học, Đại học Huế - 77 Nguyễn Huệ, Huế, Việt Nam

Tác giả liên hệ: **Phạm Anh Huy** <panhhuy@hueuni.edu.vn>

(Ngày nhận bài: 31-10-2022; Ngày chấp nhận đăng: 07-12-2022)

Tóm tắt: Hệ thống hỗ trợ hành chính công trực tuyến là nơi tiếp nhận và xử lý đơn, xác nhận hành chính và các nhu cầu liên quan của người học. Thời đại chuyển đổi số ngày nay đã tạo điều kiện thuận lợi để cải tiến công tác hành chính giúp người học đơn giản hóa thủ tục, đáp ứng nhanh các yêu cầu, số hóa một số quy trình và tư liệu hành chính của cơ sở giáo dục. Trong nghiên cứu này, chúng tôi xây dựng và thử nghiệm hệ thống hỗ trợ công tác hành chính công trực tuyến, qua đó khâu tiếp nhận yêu cầu từ người học và trả kết quả được tiến hành hoàn toàn trực tuyến. Hệ thống được triển khai trên giao diện web là trang *Thông tin Đào tạo đại học* của Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế. Trên trang này, chúng tôi công khai các biểu mẫu hành chính, tiếp nhận các yêu cầu và xử lý, chuyển trả kết quả qua mạng. Bằng cách cho sinh viên sử dụng hệ thống thử nghiệm và khảo sát người dùng để đánh giá, chúng tôi đã thu được những kết quả tích cực trên nhiều khía cạnh như mức độ áp dụng nhu cầu, tính cần thiết, tính tiện ích, mức độ hài lòng... Từ kết quả đánh giá này, chúng tôi có căn cứ để đề xuất giải pháp, điều chỉnh và đưa hệ thống vào ứng dụng thực tiễn với mục đích mang lại dịch vụ công tốt hơn cho người học.

Từ khóa: Công tác sinh viên; Dịch vụ công trực tuyến; Hành chính công trực tuyến; Hệ thống

INVESTIGATING AND BUILDING AN ONLINE SUPPORT SYSTEM FOR STUDENT AFFAIRS ADMINISTRATION AT UNIVERSITY OF FOREIGN LANGUAGES AND INTERNATIONAL STUDIES, HUE UNIVERSITY

Phạm Anh Huy¹, Trần Nguyễn Phong², Nguyễn Thị Hiền¹,

Nguyễn Thị Thảo Trang¹, Nguyễn Thị Nam¹

¹University of Foreign Languages, Hue University - 57 Nguyen Khoa Chiem St., Hue, Vietnam

²University of Sciences, Hue University - 77 Nguyen Hue St., Hue, Vietnam

* Correspondence to **Phạm Anh Huy** <panhhuy@hueuni.edu.vn >

(Received: October 31, 2022; Accepted: December 07, 2022)

Abstract: An online support system of public administration is the system where users can submit administrative forms, attestations and other relevant inquiries and receive feedback from administrators on an online platform. The era of digital transformation has created advantageous conditions to improve public administrative services that help simplify administrative procedures, meet users' needs promptly and promote digitalization in an educational institution. This research is aimed at creating and examining a trial webpage to support students' online administrative registration, through which the inquiries from learners and feedback from administrators are taken place totally online. This webpage can be accessed via the page *Training Information* of the website *University of Foreign Languages and International Studies, Hue University*. Through this interface, the administrative forms are uploaded online for public access, and the inquiries and responses are processed via the page. By experimenting the page for students to submit their inquiries and conducting a survey for user assessment afterwards, we have gained the positive results on the aspects of meeting user needs, necessity, usefulness and user satisfaction... Based on the assessment, we can suggest applying the support system to the University, and continue to modify and improve it with a view to providing better public services to students.

Keywords: online public administration; online public services; support system; student affairs.

1. Đặt vấn đề

Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế được thành lập năm 2004 và là trường thành viên thuộc Đại học Huế. Trường hiện đang đào tạo trên 6000 sinh viên cho 11 chuyên ngành đào tạo đại học, 06 ngành đào tạo thạc sĩ và 02 ngành đào tạo tiến sĩ. Nhu cầu của sinh viên về việc xác nhận các thủ tục hành chính khá nhiều và diễn ra thường xuyên. Mặc dù Trường đã có đơn vị Văn phòng Một cửa để làm đầu mối tiếp nhận toàn bộ các yêu cầu hành chính đến từ

người học, nhưng nhìn chung vẫn chưa đáp ứng nhu cầu thực tế; công tác xử lý vẫn còn trễ nải, gây khó khăn và vất vả cho người học, nhất là khi chuyên viên, người quản lý không có mặt tại chỗ để xử lý bởi bận công tác khác. Một thực tế nữa là hiện nay công tác hành chính với người học hầu hết thực hiện theo hình thức thủ công, nghĩa là người học phải đến trực tiếp, để đạt yêu cầu, chuyên viên tiếp nhận yêu cầu, xử lý tại chỗ, hẹn và trả kết quả trực tiếp. Điều này dẫn đến người học phải đi lại nhiều lần để giải quyết, chưa kể có thể phải điều chỉnh, bổ sung các nội dung theo yêu cầu phát sinh, gây khó khăn và phiền hà nhiều cho người học.

Làm thế nào để có thể giảm thiểu tối đa các bất cập trong xử lý yêu cầu về hành chính, tiết kiệm thời gian, đơn giản quy trình, tạo thuận lợi cho người học? Đây chính là tiền đề quan trọng cho việc nghiên cứu, tìm kiếm giải pháp trực tuyến cho công tác hành chính. Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác hành chính, xử lý các yêu cầu theo hình thức trực tuyến có thể mang lại hiệu quả, đáp ứng nhu cầu của đơn vị, của người học và thực hiện tốt hơn việc hỗ trợ hành chính đối với đối tượng sinh viên của Trường.

Hiện nay, việc đẩy mạnh thực hiện công tác hành chính theo hướng tinh gọn, nhanh, đáp ứng kịp thời nhu cầu và đồng thời ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin vào công tác hành chính đang được Chính phủ, các bộ ngành hết sức quan tâm. Ứng dụng dịch vụ công trực tuyến được xem là khâu quan trọng trong tiến trình cải cách hành chính và triển khai chính phủ điện tử hướng tới chính phủ số. Để thúc đẩy cải cách hành chính hướng tới chính phủ số và đáp ứng, hỗ trợ nhanh cho người dân khi thực hiện các thủ tục hành chính tại các đơn vị, cơ quan nhà nước, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 42/2022-NĐ-CP ngày 24/6/2022 trong đó được thể hiện “Dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng” [4] để quy định cụ thể việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng. Cùng với văn bản pháp quy này, Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số cũng đã ban hành kế hoạch hoạt động năm 2022 của mình nhằm thúc đẩy công tác chuyển đổi số trên toàn quốc [7].

Với tình hình thực tế và việc vận dụng các văn bản quy phạm trên để công tác hỗ trợ hành chính đối với người học được nhanh hơn, tiết kiệm thời gian, giảm bớt khó khăn, trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế nhận thấy tầm quan trọng trong việc thực hiện đơn giản hóa thủ tục và đưa ứng dụng công nghệ thông tin vào cải cách hành chính có thể mang lại hiệu quả và tính tiện dụng cho người học và người quản lý, tạo điều kiện để thực hiện tốt hơn yêu cầu mà các văn bản pháp quy đang đặt ra. Nghiên cứu của chúng tôi nhằm chỉ ra các điểm mạnh và tính hiệu quả khi thực hiện công tác hành chính theo hình thức trực tuyến đối với sinh viên tại Trường, đáp ứng yêu cầu thực hiện “dịch vụ công trực tuyến một phần” [7, tr.10]. Vì vậy, việc tìm hiểu, nghiên cứu và xây dựng một hệ thống hỗ trợ hành chính theo hình thức trực tuyến cho sinh viên là rất cần thiết nhằm cải tiến thủ tục hành chính và thực hiện tốt hơn, nhanh hơn cho công tác này đối với người học tại Trường; đặc biệt có thể tránh được khó khăn, phiền hà từ

một bộ phận cán bộ; tăng tính công khai, minh bạch của thủ tục hành chính; nâng cao trách nhiệm công vụ, kiến thức về công nghệ thông tin của cán bộ chuyên trách.

Trong bài báo này, chúng tôi trình bày cơ sở lý thuyết về hành chính công trực tuyến và cơ sở thực tiễn liên quan đến đề tài. Kết quả nghiên cứu sẽ chỉ ra những thuận lợi, tương thích và cải tiến cao do hệ thống thử nghiệm hỗ trợ hành chính trực tuyến cho sinh viên tại Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế mang lại. Trên cơ sở đó, chúng tôi sẽ đúc rút những kết luận từ thực tiễn nghiên cứu để có thể thực hiện tốt công tác này.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Khái niệm hành chính và hành chính công

Khái niệm hành chính được Từ điển Hành chính công (The Public Administration Dictionary) định nghĩa “là tiến trình mà theo đó các quyết định và chính sách của tổ chức được thực hiện” [11]. Theo Nguyễn Ngọc Hiến đã dẫn chứng, thuật ngữ hành chính “vừa có nghĩa là phục vụ và hỗ trợ lại vừa có nghĩa là quản lý, điều hành” [8].

Nếu khái niệm hành chính mang nghĩa rộng thì khái niệm “hành chính công” lại giới hạn những hoạt động, hành vi hành chính diễn ra ở khu vực nhà nước quản lý hay còn gọi là khu vực công. Khái niệm này theo Từ điển Hành chính công được thể hiện là “tiến trình mà theo đó các nguồn lực công và nhân sự được tổ chức và phối hợp để thiết kế, thực hiện và quản lý các chính sách công. Hành chính công được đặc trưng bởi hệ thống thư lại bàn giấy, các hoạt động có phạm vi rộng và đặc biệt là trách nhiệm hành chính rất khác biệt” [11].

Để mang lại hiệu quả và có tính hỗ trợ tốt hơn, Nhà nước đã có những chính sách quyết liệt để đưa công nghệ thông tin vào phục vụ công tác quản lý và hỗ trợ cộng đồng, đặc biệt là công tác hành chính. Với việc thực hiện hành chính công một cửa, nộp hồ sơ trực tuyến đã thực sự mang lại nét mới cho công tác hành chính đối với người dân. Vì vậy, điều này đã thúc đẩy những đơn vị khác như Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế chủ động tìm giải pháp cải thiện và nâng cao tính phục vụ, hỗ trợ hơn cho người học. Trong nghiên cứu này, chúng tôi tập trung tìm hiểu và thử nghiệm các ứng dụng công nghệ trong công tác hành chính, hỗ trợ xử lý công việc, đơn giản hóa các thủ tục, cải tiến quy trình, nâng cao chất lượng dịch vụ.

2.2. Vai trò dịch vụ hành chính công trực tuyến

Nhằm thực hiện tốt hơn công tác hành chính hỗ trợ người dân, đặc biệt tinh giản quy trình và xử lý hồ sơ, thủ tục, Chính phủ đã ban hành Nghị định 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 quy định về cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước. Tuy nhiên, để có thể bổ sung và điều chỉnh hiệu quả hơn Chính phủ đã ban hành Nghị định 42/2022 ngày 24/6/2022. Theo đó, Nghị định đã nêu khái niệm về dịch vụ hành chính công với việc xác định các hoạt động thực thi pháp luật dưới

hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý; đồng thời cũng chỉ rõ “dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng” [4]. Trong bối cảnh phát triển mạnh mẽ của công nghệ, Chính phủ Việt Nam xác định xây dựng chính phủ điện tử, hướng tới chính phủ số, xã hội số và nền kinh tế số là một trong những ưu tiên hàng đầu, trong đó, theo Quyết định số 942/QĐ-TTg phê duyệt Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030 nhấn mạnh cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ mới trên nguyên tắc đảm bảo chất lượng dịch vụ, giảm chi phí, tăng năng suất lao động một cách chủ động và kịp thời đáp ứng nhu cầu xã hội, vận dụng những thế mạnh của công nghệ để thực hiện tốt các nhiệm vụ phục vụ, quản lý và hỗ trợ người dân [5].

Lĩnh vực cải cách hành chính đã được ban hành nhiều văn bản quy định và chỉ đạo, trong đó nhấn mạnh đến dịch vụ công và dịch vụ công trực tuyến. Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến đã nêu cụ thể dịch vụ công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục đích lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý. Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân [1].

Với khái niệm, vai trò và phạm vi của hành chính công trực tuyến, chúng tôi nhận thấy cần thiết phải vận dụng vào môi trường giáo dục, từ đó tìm kiếm các giải pháp hỗ trợ tốt hơn trong công tác hành chính đối với người học. Vì vậy, chúng tôi đã tiến hành nghiên cứu thực tiễn để có thể ứng dụng tốt cho công tác hành chính đối với sinh viên của Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế.

3. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện nghiên cứu này, chúng tôi đã phân tích, tổng hợp các lý thuyết liên quan đến dịch vụ hành chính công trực tuyến [1], [3], [4] để xây dựng cơ sở lý thuyết cho nghiên cứu này, nghiên cứu các tài liệu liên quan đến công nghệ thông tin [9], [10] để xác định tổng quan của vấn đề. Nhằm có cơ sở để thực hiện việc xây dựng hệ thống, chúng tôi thực hiện tiền khảo sát tình hình thực trạng của công tác hỗ trợ hành chính qua bảng hỏi nhằm tìm hiểu khó khăn, bất cập của người học. Từ đó, chúng tôi xây dựng hệ thống hỗ trợ hành chính trực tuyến có tên “*Cổng dịch vụ hành chính công*” được đặt trong trang thông tin đào tạo đại học sẵn có của nhà trường và chạy thử nghiệm với dữ liệu là các mẫu biểu để người học đăng ký các thủ tục hành chính hiện hành trong môi trường là Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế. Phương pháp nghiên cứu chủ đạo được sử dụng là phương pháp định lượng, sử dụng thang đo tỷ lệ qua việc thu thập ý kiến của 150 sinh viên được lựa chọn ngẫu nhiên sau khi sử dụng hệ thống thử nghiệm.

Nguồn ngữ liệu để phân tích là bảng câu hỏi dành cho đối tượng là sinh viên các năm thứ hai đến thứ tư đã có yêu cầu xử lý văn bản hành chính cá nhân, mô tả trang hỗ trợ hành chính trực tuyến, các dữ liệu, văn bản khác có liên quan đến nghiên cứu.

4. Kết quả nghiên cứu

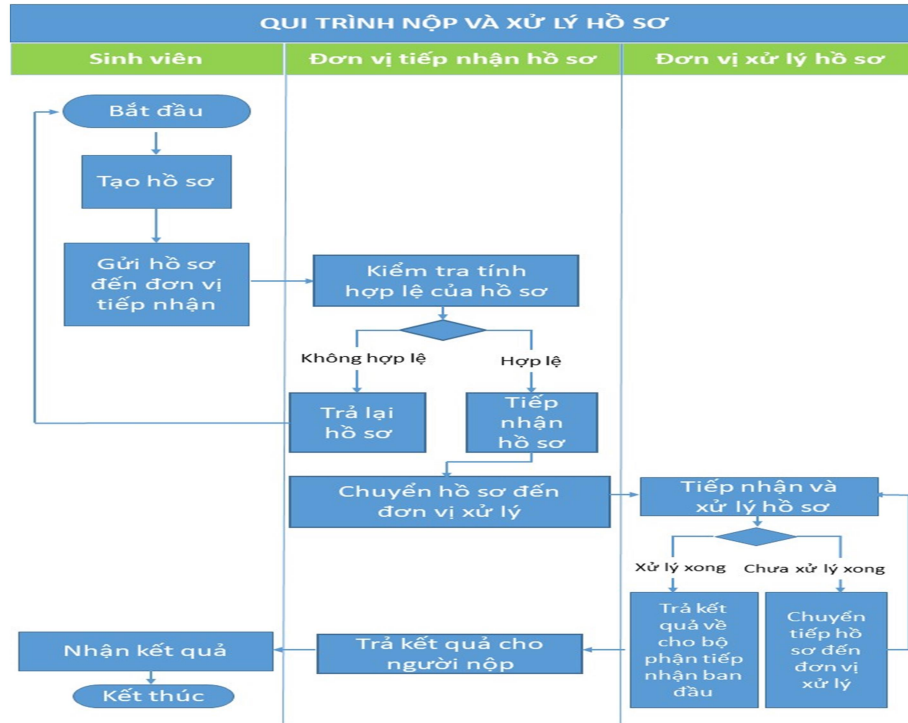
4.1. Dữ liệu và môi trường nghiên cứu thử nghiệm

Để xem xét sự phù hợp của việc nghiên cứu ứng dụng hệ thống hành chính trực tuyến đến sinh viên có nhu cầu, chúng tôi đã thực hiện việc tìm hiểu khả năng về cơ sở hạ tầng như máy tính, mạng internet của bộ phận tiếp nhận hỗ trợ hành chính. Theo đó, Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế đã tổ chức Văn phòng Một cửa trực thuộc Phòng Công tác sinh viên với nhiệm vụ hỗ trợ và đơn giản hóa việc thực hiện các yêu cầu hành chính của sinh viên. Đơn vị được cung cấp máy tính có kết nối mạng internet và máy in. Xét nhu cầu thực tế của sinh viên đối với các loại thủ tục hành chính khi thực hiện tại Văn phòng Một cửa, chúng tôi nhận thấy có sự chậm trễ, mất nhiều thời gian hơn cho công tác trên. Vì vậy chúng tôi đã đề xuất và nghiên cứu tạo hệ thống xử lý hành chính trực tuyến để thử nghiệm việc xử lý, cung cấp các loại biểu mẫu, giấy tờ, thủ tục hành chính theo yêu cầu của sinh viên nhằm đơn giản hóa các thủ tục, giảm thiểu thời gian tiếp nhận, xử lý các thủ tục, nâng cao khả năng phục vụ người học, cải thiện tốt hơn cho công tác hành chính.

Với đối tượng là sinh viên được chọn ngẫu nhiên từ những hồ sơ đã từng gửi yêu cầu xin xác nhận hành chính, với số liệu có được sau khảo sát, số người tham gia là 150, gồm 74 sinh viên năm thứ hai, 56 sinh viên năm thứ ba và 20 sinh viên năm thứ tư. Thời gian diễn ra từ tháng 7 đến tháng 9 năm 2022, riêng sinh viên năm thứ nhất chưa nhập học nên không tính trong số liệu này.

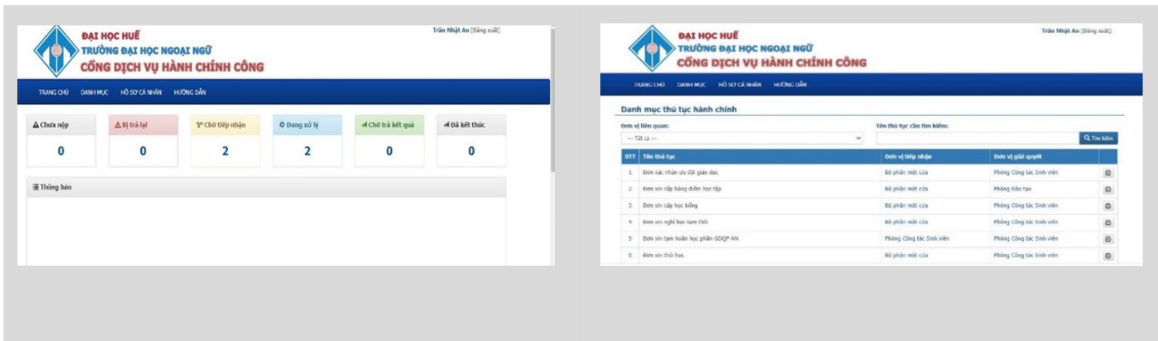
4.2. Giới thiệu hệ thống hỗ trợ hành chính trực tuyến cho sinh viên

Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế có trang Thông tin đào tạo đại học được đặt ở địa chỉ <http://ums.huflis.edu.vn> và có thể đăng nhập dựa vào tài khoản của chuyên viên, giảng viên và sinh viên. Trang thông tin này là nơi quản lý hồ sơ, điểm rèn luyện, điểm học tập của cá nhân sinh viên cũng như các phần khác liên quan đến văn bản, thông tin đào tạo. Văn phòng Một cửa được đặt ở địa chỉ <http://hcc.huflis.edu.vn> thuộc trang <http://ums.huflis.edu.vn>, dữ liệu gồm các mẫu đơn, mẫu xác nhận, quy trình thực hiện, xử lý hồ sơ hành chính khi có yêu cầu, được ghi rõ cụ thể từng bước giải quyết (**Hình 1**).



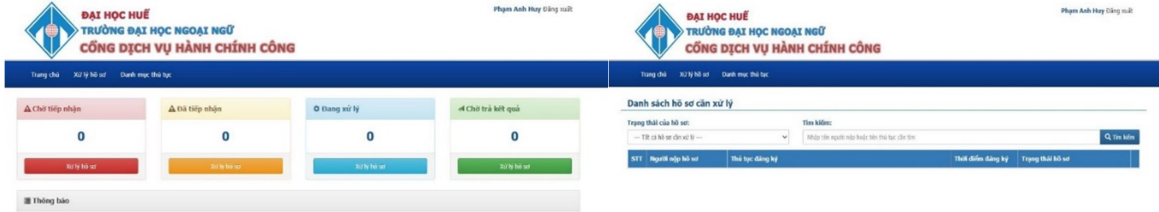
Hình 1. Quy trình nộp và xử lý hồ sơ

Trang thử nghiệm được xây dựng trên nền tảng web ứng dụng, phát triển trên .Net framework 4.6, sử dụng ngôn ngữ C#, cơ sở dữ liệu SQL Server [9], [10] có sẵn của nhà trường với dữ liệu như mã số sinh viên, họ tên, lớp, ngành học. Hệ thống có giao diện dành cho hai đối tượng là sinh viên (Hình 2) và chuyên viên xử lý (Hình 3) hoạt động độc lập. Sinh viên sử dụng mã sinh viên và mật khẩu cá nhân từ tài khoản có sẵn ở trang Thông tin đào tạo tín chỉ để đăng nhập vào sử dụng hệ thống. Chuyên viên sẽ sử dụng tài khoản đã được cấp khi tham gia xử lý trang để thực thi tác vụ. Mỗi một yêu cầu xử lý từ sinh viên sẽ được hệ thống hiển thị ở phần của chuyên viên. Kết quả xử lý yêu cầu sẽ được hiển thị cả ở phần của sinh viên và chuyên viên.



Hình 2. Giao diện người dùng là sinh viên

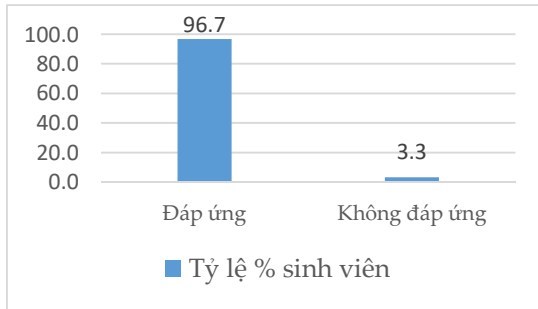
Các phần “Chờ tiếp nhận”, “Đã tiếp nhận”, “Đang xử lý”, “Chờ trả kết quả” (Hình 2), (Hình 3) thể hiện cụ thể số lượng hồ sơ đã đăng ký, đã tiếp nhận, đang trong tiến trình xử lý và đã xử lý chờ trả kết quả cho người có nhu cầu.



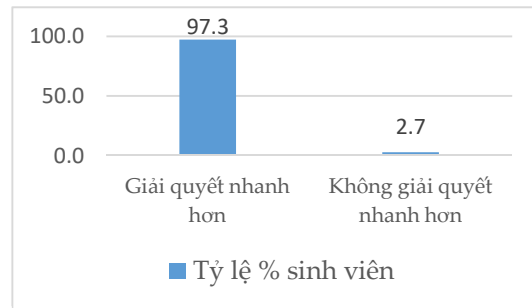
Hình 3. Giao diện phía chuyên viên xử lý

4. Đánh giá hệ thống hỗ trợ hành chính trực tuyến cho sinh viên

Hệ thống hoạt động từ tháng 07/2022 với các yêu cầu từ sinh viên được tiếp nhận và xử lý. Sau khi xử lý, để có thể đánh giá mức độ hoạt động và đáp ứng yêu cầu của sinh viên, chúng tôi đã thực hiện một khảo sát bằng bảng hỏi để các sinh viên sau có ý kiến phản hồi khi tiếp nhận kết quả. Chúng tôi chọn ngẫu nhiên 150 người trong số các sinh viên đăng ký xử lý hồ sơ hành chính qua hệ thống để tham gia khảo sát. Chúng tôi nhận thấy có 145/150 sinh viên, tương ứng tỷ lệ 96,7% cho rằng hệ thống đang nghiên cứu đáp ứng nhu cầu của cá nhân; có 05/150 tương ứng 3,3% sinh viên không nhận thấy điều đó (Bảng 1). Hệ thống cũng đã hỗ trợ giải



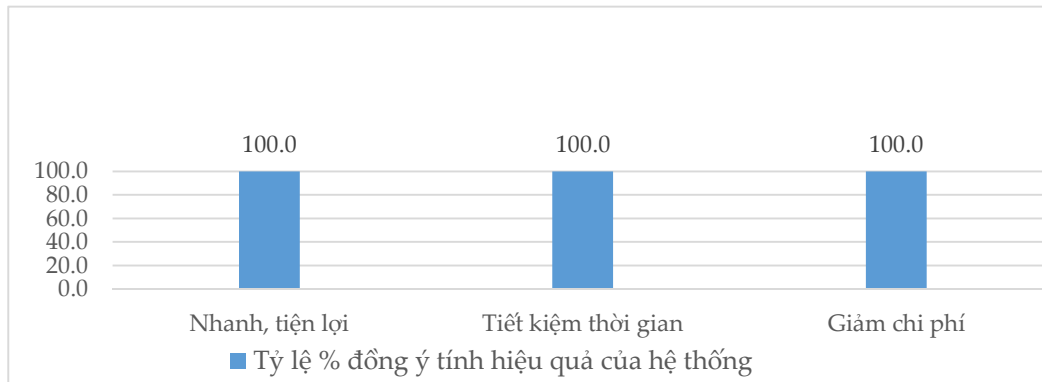
Bảng 2. Hệ thống đáp ứng nhu cầu



Bảng 1. Hệ thống giải quyết nhanh

quyết nhu cầu nhanh hơn so với cách thức truyền thống khi chưa áp dụng (Bảng 2).

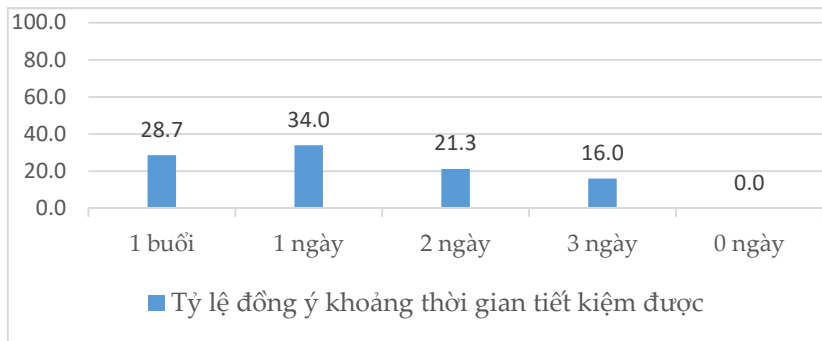
Để so sánh lợi ích giữa đăng ký xử lý hồ sơ trên hệ thống thử nghiệm với việc nộp trực tiếp hồ sơ đăng ký xử lý như trước đây, chúng tôi tiến hành hỏi sinh viên về tính hiệu quả của hệ thống đang thực nghiệm. Kết quả ghi nhận như sau:



Bảng 3. Tính hiệu quả của hệ thống

Với 150 ý kiến (tỷ lệ 100%) như **Bảng 3** cho thấy, tất cả đều cho rằng hệ thống xử lý hành chính trực tuyến cho sinh viên đang thử nghiệm đáp ứng được tính thuận tiện, nhanh và tiết kiệm thời gian đi lại. Điều này hoàn toàn phù hợp với tinh thần của dịch vụ hành chính công trực tuyến theo Thông tư 26/2009-TT-CP mà chính phủ triển khai trên toàn quốc. Qua số liệu này, chúng tôi nhận thấy rõ hơn là hệ thống hiện đang nghiên cứu thiết lập và hoạt động nhằm tạo điều kiện cho người học thực hiện các thủ tục, hồ sơ hành chính đơn giản hơn, không phụ thuộc vào thời gian, địa điểm, tiết kiệm chi phí đi lại, công sức làm việc.

Để nắm rõ thêm việc thực hiện hệ thống đã giúp tiết kiệm thời gian so với lúc thực hiện việc nộp hồ sơ theo hình thức truyền thống, chúng tôi ghi nhận được kết quả trả lời như sau (**Bảng 4**):



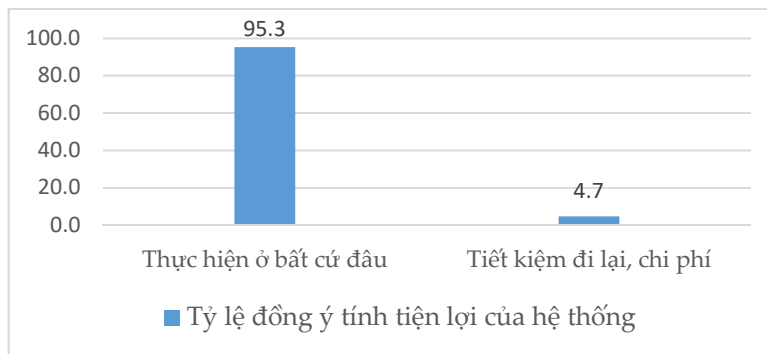
Bảng 4. Mức tiết kiệm thời gian

Số liệu

cho thấy, 28,7% người được hỏi cho rằng họ đã tiết kiệm được 1 buổi khi thực hiện với hệ thống hỗ trợ trực tuyến; 34% cho rằng họ đã giảm được 01 ngày so với trước; 21,3% nhận thấy việc sử dụng hệ thống giúp học tiết kiệm được 02 ngày so với trước; số còn lại (16%) cho rằng họ giảm được 3 ngày so với trước đây khi phải thực hiện theo hình thức truyền thống. Qua kết quả khảo sát, chúng tôi nhận thấy việc sử dụng hệ thống này đã mang lại hiệu quả khi người học tiết

kiệm được thời gian khá nhiều so với trước đây lúc chưa thử nghiệm hệ thống xử lý hành chính trực tuyến cho sinh viên tại Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế.

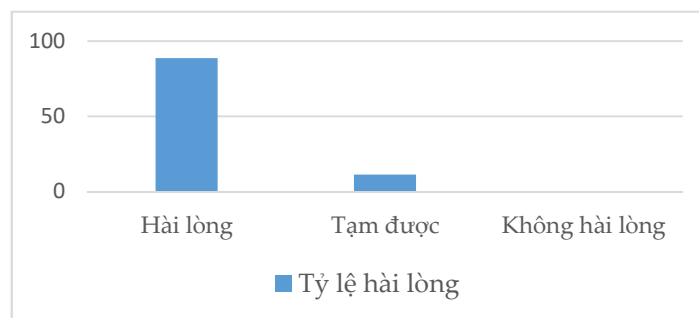
Nhằm đánh giá nhận định của người sử dụng về tính tiện lợi của nộp và xử lý hồ sơ trực tuyến qua hệ thống đang thử nghiệm, chúng tôi cũng đã hỏi người học và nhận được kết quả sau (**Bảng 5**):



Bảng 5. Tính tiện lợi của hệ thống

Qua kết quả đó có thể nhận thấy 95,3% người sử dụng cho rằng họ có thể thực hiện đăng ký xử lý các yêu cầu về xác nhận biểu mẫu, đơn hành chính bất cứ ở đâu, miễn có máy tính kết nối mạng internet, đảm bảo sự tiện dụng và nhanh, đáp ứng ngay nhu cầu của người học.

Với kết quả thu được từ câu hỏi có liên quan đến sự thuận lợi của hệ thống này, nhằm có thể giúp đánh giá thêm mức độ hài lòng của sinh viên khi thực hiện trên hệ thống hỗ trợ hành chính trực tuyến, chúng tôi cũng đã có khảo sát (xem **Bảng 6**):

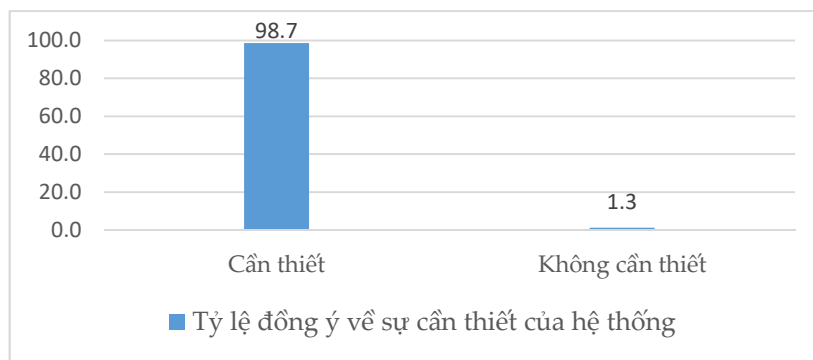


Bảng 6. Mức độ hài lòng

Với 133/150 (tương đương 88,6%) ý kiến tham gia khảo sát trả lời hài lòng với hệ thống đang thử nghiệm, 17 ý kiến (11,3%) cho rằng hệ thống cơ bản đáp ứng được nhu cầu. Như vậy,

hệ thống này đã được người sử dụng đánh giá tốt cho việc xử lý, tiếp nhận các yêu cầu về thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến.

Tiếp theo những ý kiến thể hiện sự tích cực khi đưa hệ thống hỗ trợ hành chính trực tuyến như đã đề cập ở trên, chúng tôi cũng nhận được tỷ lệ phản hồi tích cực từ phía người sử dụng khi hỏi về sự cần thiết của hệ thống hành chính trực tuyến này cho thời gian tới, cụ thể sự phản hồi như sau (**Bảng 7**):



Bảng 7. Phản hồi của người dùng về sự cần thiết của hệ thống

Với 98,7% ý kiến (148 sinh viên) cho rằng cần thiết có hệ thống này, đã khẳng định được những điểm thuận lợi và tiện ích mà hệ thống mang lại.

Trong quá trình triển khai thử nghiệm hệ thống, vẫn có một số điểm cần điều chỉnh, chẳng hạn khi được hỏi về “thông tin hướng dẫn dịch vụ”, có 18 ý kiến (12%) cho rằng cần điều chỉnh thêm theo hướng cụ thể hơn. Điều này cho thấy chúng tôi sẽ điều chỉnh phần hướng dẫn trực quan hơn để có thể giúp người sử dụng dịch vụ được tiện lợi hơn nữa. Qua phần khảo sát này, cũng có 8% (10 ý kiến) cho rằng do đường truyền internet kết nối từ máy tính của cá nhân hoặc mạng di động 4G không ổn định đã có ảnh hưởng đến chất lượng tiếp cận hệ thống này. Đây là điều mà chúng tôi có thể hiểu được bởi lẽ chất lượng đường truyền từ máy tính cá nhân hoặc máy điện thoại cá nhân kết nối internet hoặc mạng di động 4G có đôi lúc bị ảnh hưởng bởi thiết bị phát sóng, chất lượng băng thông gây ảnh hưởng đến tác vụ gửi yêu cầu đến hệ thống hỗ trợ trực tuyến này.

5. Thảo luận

Kết quả thử nghiệm cho chúng ta thấy hệ thống hỗ trợ hành chính trực tuyến cho sinh viên đã mang lại những hiệu quả cao hơn nhiều so với cách thức xử lý hành chính truyền thống. Điều này đã đáp ứng được quan điểm của Đề án “Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong giáo dục và đào tạo giai đoạn 2022-2025, định hướng đến năm 2030” đó là “tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số tạo đột phá trong đổi

mới hoạt động giáo dục và đào tạo; đổi mới quản lý nhà nước trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo” [6]. Kết quả nghiên cứu có thể chưa tối ưu nhưng có thể cho rằng hệ thống thử nghiệm đã nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ của đơn vị giáo dục. Mặc dù chỉ mới xử lý một số yêu cầu hành chính gồm các mẫu đơn, giấy xác nhận, v.v., cho đăng ký và xử lý trực tuyến, không phát sinh thanh toán, tuy nhiên hệ thống đã có thể đáp ứng được một số tiêu chí như tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến đạt 100%, tỷ lệ hài lòng đạt trên 90%, quy mô thử nghiệm áp dụng đối với sinh viên năm thứ hai đến năm thứ tư. Một số tỷ lệ nhỏ chưa khả quan sẽ được điều chỉnh khi hệ thống đi vào hoạt động rộng rãi hơn. Theo Đề án “Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong giáo dục và đào tạo giai đoạn 2022-2025, định hướng đến năm 2030”, ở phần mục tiêu đặt ra cho đề án là “tỷ lệ người học hài lòng về chất lượng dịch vụ trực tuyến tại cơ sở giáo dục đạt trung bình 80%, tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến đạt tối thiểu 50%” [6]. Như vậy so với các tỷ lệ đạt được của kết quả thực nghiệm đã nêu trên, có thể thấy kết quả nghiên cứu chỉ ra đã vượt so với tỷ lệ yêu cầu tối thiểu phải đạt được mà đề án đã đề ra. Với các kết quả như trên, chúng tôi hy vọng hệ thống hỗ trợ hành chính trực tuyến cho sinh viên sẽ được điều chỉnh thêm để có thể tăng sự thuận lợi, tính kịp thời và cần thiết để người học được phục vụ tốt hơn, đáp ứng phù hợp với nhiệm vụ và giải pháp mà đề án về tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong giáo dục và đào tạo đã nêu cũng như yêu cầu của các văn bản, nghị định của Chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin, dịch vụ công trực tuyến hiện nay và sau này.

6. Kết luận

Trong bài báo này, nhóm tác giả trình bày nội dung nghiên cứu xây dựng hệ thống hỗ trợ hành chính trực tuyến hay có thể gọi là cổng hành chính công trực tuyến dành cho sinh viên Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế đang được thử nghiệm trên trang Thông tin Đào tạo đại học với mong muốn giảm thiểu các khó khăn đối với người học khi thực hiện một số thủ tục hành chính. Đồng thời, chúng tôi cũng mong muốn đơn giản hóa các thủ tục, quy trình theo hướng điện tử kết hợp nền tảng trực tuyến để có thể xử lý nhanh các yêu cầu của sinh viên, giúp tiết kiệm thời gian, công sức của người học cũng như bộ phận chuyên trách hành chính. Với hình thức đang thử nghiệm, nhóm tác giả đã thực hiện số hóa tập trung ở những mẫu đơn, các xác nhận hành chính, xử lý các yêu cầu trực tuyến, từ đó tạo dữ liệu mẫu để có thể theo đó tiếp tục phát triển thêm các mẫu sau này. Hệ thống này đang mang lại hiệu quả, thuận lợi, nhanh chóng đáp ứng nhu cầu của người học. Việc nghiên cứu này cũng đã bám sát về chủ trương thực hiện chính phủ điện tử và tiến tới thực hiện chính phủ số ở phạm vi quốc gia cũng như giáo dục số trong tương lai ở Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Thông tin và Truyền thông (2017). *Quy định cung cấp thông tin về dịch vụ công trực tuyến*, Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2017, Hà Nội.
2. Bộ Thông tin và Truyền thông (2009). *Quy định về việc cung cấp thông tin và đảm bảo khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử của nhà nước*, Thông tư số 26/2009/TT-BTTTT ngày 31 tháng 7 năm 2009, Hà Nội.
3. Chính phủ (2007). *Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước*, Nghị định số 64/2007-NĐ/CP, Hà Nội.
4. Chính phủ (2022). *Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng*, Nghị định số 42/2022-NĐ/CP, Hà Nội.
5. Chính phủ (2021). *Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030*, Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15 tháng 6 năm 2021, Hà Nội.
6. Chính phủ (2022). *Đề án « Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong giáo dục và đào tạo giai đoạn 2022-2025, định hướng đến năm 2030 »*, Quyết định số 131/QĐ-TTg ngày 25 tháng 01 năm 2022, Hà Nội.
7. Chính phủ (2022). *Kế hoạch hoạt động của Ủy ban quốc gia về chuyển đổi số*, Quyết định số 27/QĐ-UBQGČĐS ngày 15 tháng 3 năm 2022, Hà Nội.
8. Nguyễn Ngọc Hiến (2003). *Hành chính công*, NXB Khoa học và Kỹ thuật.
9. Nguyễn Thiên Bằng (2007). *Lập trình cơ sở dữ liệu với Visual Basic 2005 và ADO.Net 2.0*, NXB Lao động – Xã hội.
10. Nguyễn Minh Đạo (2014). *Giáo trình lập trình web với ASP.NET*, NXB ĐHQG TPHCM
11. Ralph C. Chandler, Jack C. Plano. (1988). *The Public Administration Dictionary* (2nd ed.).
Abc-Clio Inc.